

## PENGARUH KOMPOTENSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 PADA RSUD PALU

**Faigah A. Badjamal**

*faigahbadjamal0165@gmail.com*

*(Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Alkhairaat Palu)*

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu 2) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu 3) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu; Penelitian ini adalah penelitian deskriptif- verifikatif untuk mendeskripsikan hasil dari data yang diperoleh dengan melibatkan 91 orang responden dari 1000 orang responden dengan populasi pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undat Palu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode penarikan sampel rumus “slovin”. Pengolahan data menggunakan program statiscal product and service solution (SPSS 16.0), setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi linear berganda maka hasil penelitian menunjukkan 1). Kompetensi, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu 2) Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu 3) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu.*

**Kata Kunci:** *Kompetensi, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien*

Pada zaman modern sekarang ini kemajuan dunia kesehatan semakin baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya tenaga medis dan teknologi kesehatan yang diciptakan. Kondisi ini dimanfaatkan oleh dunia usaha kesehatan untuk memanfaatkan peluang tersebut, dengan cara mendirikan berbagai macam bentuk pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan serta upaya kesehatan penunjang. Pada masa kini peran rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan sedang memasuki lingkungan global yang kompetitif dan terus berubah.

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kesan yang dia terima dari hasil suatu kinerja maupun fasilitas yang tersedia. Demikian halnya dengan pelayanan kesehatan, setiap pasien

mengharapkan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.

Kepuasan pasien merupakan suatu proses yang dapat dicapai apabila unsur-unsur yang terdapat di unit pelayanan kesehatan memiliki kemampuan yang baik. Sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang baik adalah dasar yang perlu dimiliki untuk dapat memberikan keuntungan-keuntungan yang dapat dinikmati pasien dalam bentuk kepuasan (Ririn, 2007).

Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, pihak /unit pelayanan kesehatan mulai dari pimpinan, staf/pegawai wajib mengerti dan menghayati apa yang menjadi harapan pasien dan keluarganya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mereka, maka dengan sendirinya mereka akan yakin dan percaya pada unit pelayan kesehatan yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan kesehatan perlu memahami



kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan dan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Saludung, 2002).

Kompetensi perawat pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian dan perilaku pekerja akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi (Siagian; 2002).

Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam UU RI No.36 tahun 2004 kesehatan dan rumah sakit bagian keempat tentang hak pasien pasal 32 yaitu, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.

Keberhasilan pembangunan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh hasil kerja keras dari sektor kesehatan, tetapi sangat dipengaruhi oleh hasil kerja keras serta kontribusi positif dari berbagai sektor pembangunan lainnya. Ruang rawat inap yang aman dan nyaman merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien, oleh karena itu dalam merancang ruang rawat inap harus memenuhi persyaratan tertentu yang mendukung terciptanya ruang rawat inap yang sehat, aman dan nyaman (Kepmenkes RI No.1204 Tahun 2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu secara resmi berdiri pada tahun 1972 dengan akreditasi RSU kelas C, Rumah Sakit kelas B Pendidikan tahun 2003. Sejak tahun 1996 RSUD Undata Palu merupakan

Pusat Rujukan Tertinggi di Sulawesi Tengah yang mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya pencegahan, penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dan merencanakan penanganan limbah Rumah Sakit serta melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Umlah kunjungan setiap hari rata-rata 353 orang untuk rawat jalan maupun rawat inap.

Adapun yang terjadi pada RSUD Undata Palu menimbulkan berbagai fenomena. Fenomena yang terjadi pada RSUD Undata Palu didapat dari komite keperawatan bahwa masih adanya keluhan pasien, keluarga pasien tentang ketidakpuasan layanan yang diperoleh dari perawat pelaksana rawat inap seperti ketepatan memberikan obat-obatan, pemberian suntikan, kehadiran petugas tidak tepat waktu dan juga perawat rawat inap kelas 3 kurang senyum dan kurang perhatian terhadap pasien di RSUD Undata Palu. Selain itu fasilitas perawatan belum memenuhi standar, yaitu: masih terdapat peralatan yang belum tersedia, persyaratan kesehatan lingkungan RSUD belum terpenuhi, layanan pengaduan belum sesuai ketentuan. Sedangkan dari persyaratan Kepmenkes RI no.1204 tahun 2004 tentang persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit mengenai fasilitas di rumah sakit peneliti melakukan survei awal di RSUD Undata Palu terhadap pasien di ruangan rawat inap baik penyediaan air minum dan air bersih, kebersihan toilet dan kamar mandi serta kurangnya perhatian pihak rumah sakit terhadap pembuangan sampah di kamar rawat inap pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu”**.

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian yang dapat diuraikan di bawah ini yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh serempak kompetensi dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu.
3. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian *explanatories*, yaitu penelitian dengan karakteristik utama memaparkan atau berisi penjelasan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya, yakni dalam hal ini *independent variabel* dengan *dependent variabel*. Penelitian perusahaan mencari jawaban terhadap suatu fenomena dari suatu permasalahan yang di ajukan, atau dapat di katakan bahwa penelitian penjelasan adalah untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang di hipotesiskan, yaitu Pengaruh kompetensi dan fasilitas terhadap Kepuasan Pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu.

### **Lokasi dan Obyek Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Kota Palu. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ialah kompetensi, fasilitas dan Kepuasan Pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Undata Palu. Penelitian ini dilakukan di RSUD Undata Palu, RSUD Undata Palu memiliki tempat yang strategis sehingga memudahkan

peneliti dalam berinteraksi dengan responden dan penyebaran kuisisioner.

### **Jenis dan Sumber data**

#### **Jenis Data**

- a. Data Kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka yang di ambil dari tanggapan responden pada kuesioner.
- b. Data Kualitatif adalah data yang berupa narasi,gambar atau tabel yang di ambil dari lokasi penelitian.

#### **Sumber Data**

- a. Data primer bersumber dari hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan pada kuesioner menyangkut Minat, Prestasi, dan Prestasi Siswa.
- b. Data sekunder adalah data yang mendukung dan melengkapi penulisan penelitian ini yaitu mempelajari dan menelaah berbagai literatur yang ada,di antaranya pengaruh minat dan motivasi belajar terhadap prestasi siswa.

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang di butuhkan oleh peneliti,di tempuh beberapa metode yang lazim:

1. Wawancara (Interview)  
Wawancara adalah untuk memperoleh data dan informasi yang akurat guna menguatkan tanggapan responden dari hasil kuesioner yang menurut calon peneliti masih ada jawaban yang di ragukan .Wawancara di lakukan terhadap responden terpilih yang di anggap mengetahui tentang pokok permasalahan yang di teliti dengan menggunakan alat yang di namakan *interview guide*.
2. Kuesioner (Angket)  
Kuesioner adalah daftar pertanyaan (question list) yang di susun secara berstruktur untuk memperoleh data yang di perlukan sesuai dengan sasaran penelitian. Pertanyaan kuesioner bersifat tertutup berasal dari indikator yang ada pada definisi oprasional variabel dan di tuangkan dalam kerangka pikir.maknanya

untuk menganalisis dari setiap tanggapan yang di pilih oleh responden. Angket yang digunakan dalam skripsi ini, penulis menggunakan tipe pilihan ganda (*multiple choice*) dengan empat alternative jawaban. Dengan angket tipe *multiple Choice* penilaian dapat diulang dngan hasil yang sama baik oleh penulis maupun orang lain dan responden lebih tertarik, karena dalam tipe ini sudah tersedia alternative pilihan sehingga tinggal memilih ruang yang cocok, maka akan menghemat tenaga, biaya, dan penggunaan waktu, sedangkan jenis angket yang digunakan adalah angket langsung karena orang tua dapat mengisi daftar pertanyaan dengan pengawasan penulis. Pemberian skor berupa angka pada jawaban pertanyaan untu memperoleh data kuantitatif guna pengujian hipotesis, skor yang digunakan adalah teknik Likert, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk jawaban Sangat Setuju = 5
2. Untuk jawaban Setuju = 4
3. Untuk jawaban Ragu-ragu = 3
4. Untuk jawaban Tidak setuju = 2
5. Untuk Jawaban Sangat Tidak setuju = 1

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mempelajari dan menelusuri dokumen yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang di butuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

#### **Observasi**

Teknik observasi yakni pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek penelitian tentang Kepuasan Pasien rawat inap pada masyarakat kota palu yang menggunakan jasa pelayanan Kesehatan di RSUD Undata Palu dengan tujuan untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya.

#### **Wawancara**

Teknik wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat

di lakukan secara langsung dengan orang yang di wawancarai. Kaitannya dengan penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pasien yang menginap di kelas 3 RSUD Undata Kota Palu.

#### **Kuisisioner**

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan bahwa responden akan memberikan tanggapan atas daftar pertanyaan/pernyataan tersebut. Adapun daftar pertanyaan (kuesioner) yang diberikan kepada responden adalah daftar pertanyaan yang sifatnya tertutup, dan alternatif-alternatif jawaban yang akan di pilih telah di sediakan.

#### **Studi Pustaka**

Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data melalui buku-buku, literatur-literatur, berbagai artikel yang dicari melalui *website*, majalah, maupun koran yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **Populasi dan Sampel**

Jumlah populasi diketahui dengan pasti melalui data-data Pasien rawat inap kelas 3 Pada RSUD Undata Palu. Maka peneliti mengambil jumlah populasi pasien rawat inap kelas 3 Pada RSUD Undata Palu pada tahun 2014 dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dalam penelitian Sebesar 1000 Pasien dengan jumlah kapasitas tempat tidur sebanyak 145 buah dari total keseluruhan ruangan kelas 3 Pada RSUD Undata Palu, karena jumlah populasi tersebut tergolong besar, maka penulis melakukan penyederhanaan dengan menarik sampel menggunakan Rumus Slovin. Merujuk pada pendapat diatas, peneliti mempresentasikan jumlah sampel dan populasi Pasien rawat inap kelas 3 Pada RSUD Undata Palu dengan menggunakan *rumus Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = Jumlah sampel yang diambil

N = Jumlah Populasi Objek Penelitian

E = Nilai Kritis

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dengan nilai kritis sebesar 10%

n = \_\_\_\_\_

n = \_\_\_\_\_

n = \_\_\_\_\_

n = \_\_\_\_\_

n = 90,9= 91 orang

Sehinga mengacu pada jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebesar 91 responden.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel yang dipilih sebagai partisipan non probability sampling yang bentuk judgement sampling dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian (dalam Maholtra, 2005). Kriteria responden ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Pengguna jasa RSUD Undata Palu yang lebih dari dua kali rawat inap kelas 3 di RSUD Undata Palu.
- 2) Berusia minimal 18 tahun (diasumsikan mampu memahami setiap item pernyataan).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### ***Analisis Data Deskriptif variabel penelitian***

Dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif, yaitu untuk menyajikan ringkasan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Analisis deskriptif dilakukan terhadap hasil pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuesioner terhadap butir pertanyaan dengan melihat bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diberikan oleh responden yang dilakukan dengan menyusun distribusi frekuensi berupa penyusunan data.

Analisis dskriptif dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam bentuk Tabel. Dalam penelitian ini akan digunakan model distribusi frekuensi kategori, yaitu distribusi frekuensi yang mengelompokkan datanya disusun berbentuk kata-kata atau distribusi frekuensi yang penyatuan kelas-kelasnya didasarkan pada data kategori (kualitatif). Kategori yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kategori dalam skala likert yang diurutkan berdasarkan bobot sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju (skor dari 1 sampai dengan skor 5).

Analisis distribusi frekuensi dalam penelitian ini diuraikan masing-masing berdasarkan Variabel yang diteliti sebagai berikut.

**Deskriptif Variabel Kompetensi (X1)**

Hasil tabulasi data ordinal yang diperoleh dari masing-masing responden

dengan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan Kompetensi ditunjukkan pada Tabel 1, berikut ini:

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Kompetensi (X1)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden										Total	Mean	
		1		2		3		4		5				
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	F
KOMPETENSI (X1)														
1	Perawat ramah dalam menangani pasien	0	0	2	2,2	5	5,5	50	54,9	34	37,4	91	389	4,27
2	Perawat selalu meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien	1	1,1	2	2,2	6	6,6	34	37,4	48	52,7	91	399	4,38
3	Perawat sangat perhatian kepada pasien	0	0	0	0	9	9,9	49	53,8	33	36,3	91	388	4,26
4	Perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh	1	1,1	2	2,2	5	5,5	58	63,7	25	27,5	91	377	4,14
5	Perawat sangat sopan dalam berbicara kepada pasien	1	1,1	5	5,5	6	6,6	56	61,5	23	25,3	91	368	4,04
6	Perawat selalu mengingatkan kepada pasien dan pihak keluarga tentang keamanan akan menyimpan barang berharga pasien	0	0	1	1,1	9	9,9	49	53,8	32	35,2	91	385	4,23
7	Perawat sabar dalam menghadapi pasien	1	1,1	1	1,1	3	3,3	52	57,1	34	37,4	91	390	4,28
8	Perawat mengerti kesulitan pasien	0	0	0	0	6	6,6	46	50,5	39	42,9	91	397	4,36
			0,55		1,78		6,74		54,09		36,83			
Rataan												4,25		

Sumber: Hasil Tanggapan Responden, 2014

Berdasarkan Tabel 1 distribusi frekuensi variabel Kompetensi di atas menunjukkan bahwa terdiri tujuh indikator dengan total responden 91 responden dan 8 butir pertanyaan, dengan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25. Dan menunjukkan para responden memberikan jawaban sangat setuju 36,83%, setuju 54,09% dan ragu-ragu 6,74%, tidak setuju 1,78% dan sangat tidak setuju 0,55 %.

Indikator kompetensi yang memperoleh skor tertinggi adalah item pertanyaan ke 2 skor 4,38 yaitu “perawat selalu meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan

pasien”, sebanyak 48 dari keseluruhan responden menjawab “sangat setuju”. Skor terendah ada pada item pernyataan nomor 5 dengan skor 4,04 yaitu “perawat sangat sopan dalam berbicara kepada pasien”, sebanyak 23 responden dari keseluruhan responden menjawab “sangat setuju”.

**Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)**

Hasil tabulasi data ordinal yang diperoleh dari masing-masing responden dengan 9 pertanyaan yang berhubungan dengan Fasilitas ditunjukkan pada Tabel 2, berikut ini:

**Tabel 2.**  
**Distribusi Frekuensi Fasilitas(X2)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden										Total	Mean		
		1		2		3		4		5			F	F	Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
Fasilitas (X2)															
1	Tempat tidur yang disediakan untuk pasien rapih bersih	0	0	3	3,3	6	6,6	52	57,1	30	33,0	91	382	4,19	
2	Ruang tunggu keluarga pasien yang disediakan nyaman	0	0	2	2,2	6	6,6	51	56,0	32	35,2	91	386	4,24	
3	Runag kamar mandi bersih dan tersedia tempat sampah	0	0	2	2,2	5	5,5	50	54,9	34	37,4	91	389	4,27	
4	Tersedia kursi roda/ trolli di UGD untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	0	0	0	0	3	9,9	49	53,8	33	36,3	91	370	4,06	
5	Ruang kelas 3 RSUD Undata Palu	0	0	1	1,1	4	4,4	48	52,7	38	41,8	91	396	4,35	
6	Peralatan medis di ruangan rawat inap lengkap	1	1,1	2	2,2	5	5,5	57	62,6	26	28,6	91	378	4,15	
7	Ruangan kelas 3 sangat bising sehingga mengganggu kenyamanan	0	0	0	0	0	0	47	51,6	44	48,4	91	408	4,48	
8	Penerangan di ruangan kelas 3 kurang baik	0	0	0	0	5	5,5	49	53,8	36	39,6	91	391	4,29	
9	Persediaan air di kamar mandi/WC banyak sehingga membuat pasien nyaman	0	0	1	1,1	4	4,4	47	51,6	39	42,9	91	397	4,36	
	Rata-rata		0,13		1,1		5,22		54,6 2		38,7				
Rataan													4,26		

Sumber: Hasil Tanggapan Responden, 2014

Berdasarkan Tabel 2 distribusi frekuensi variabel Fasilitas di atas menunjukkan dengan total responden 91 responden dan 9 butir pertanyaan, dengan memperoleh nilai rataan sebesar 4,26. Dan menunjukan para responden memberikan jawaban sangat setuju 38,7 %, setuju 54,62% dan ragu-ragu 5,22 %, tidak setuju 1,1 % dan sangat tidak setuju 0,13 %.

Indikator fasilitas yang memperoleh skor tertinggi adalah item pertanyaan ke 1 dengan skor 4,45 yaitu “ruangan kelas 3 sangat bising sehingga mengganggu kenyamanan”, sebanyak 44 responden atau

48,8% dari keseluruhan responden menjawab “sangat setuju”.

Skor terendah ada pada item pernyataan nomor 4 dengan skor 4,06 yaitu “tersedia kursi roda/trolli di UGD untuk membawa pasien ke ruang rawat inap”, sebanyak 33 responden atau 36,3% dari keseluruhan responden menjawab “sangat setuju”.

#### **Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien(Y)**

Hasil tabulasi data ordinal yang diperoleh dari masing-masing responden dengan 6 pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pasien ditunjukan pada Tabel 3, berikut ini:



**Tabel 3.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien(Y)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden										Total	Mean		
		1		2		3		4		5			F	F	Skor
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
Kepuasan Pasien (Y)															
1	Adanya harapan akan kinerja yang baik pada kelas 3 RSUD Undata Palu	0	0	5	5,5	6	6,6	46	50,5	34	37,4	91	382	4,19	
2	Adanya evaluasu terhadap keadilan pertukaran pada kelas RSUD Undata Pal	0	0	0	0	9	9,9	49	53,8	33	36,3	91	388	4,26	
3	Adanya evaluasi kinerja pada perawat pada kelas 3 RSUD Undata Palu	0	0	2	2,2	5	5,5	50	54,9	34	37,4	91	389	4,27	
4	Adanya atribusi penyebab meningkatnya kinerja perwat pada kelas RSUD Undata Palu	0	0	2	2,2	5	5,5	50	54,9	34	37,4	91	389	4,27	
	Rata-rata		0,0		1,46		6,97		54,53		37,03				
Rata-rata													4,25		

Sumber: Hasil Tanggapan Responden, 2014

Berdasarkan Tabel distribusi frekuensi di atas menunjukkan total responden 91 responden 4 butir pernyataan, dengan nilai rata-rata 4,25. Dan menunjukkan para responden memberikan jawaban sangat setuju 37,03 %, setuju 54,53% dan ragu-ragu 6,97 %, tidak setuju 1,46% dan sangat tidak setuju 0,00 %. Pernyataan yang memperoleh skor tertinggi adalah item pertanyaan ke 3 dan 4 dengan skor 4,27 yaitu “Adanya evaluasi kinerja pada perawat pada kelas 3 RSUD Undata Palu” dan “Adanya atribusi penyebab meningkatnya kinerja perawat pada kelas RSUD Undata Palu”, dan Skor terendah ada pada item pernyataan nomor 1 dengan skor 4,36 yaitu “Adanya harapan akan kinerja yang baik pada kelas 3 RSUD Undata Palu”.

### *Pengujian Hipotesis*

Analisis Kuantitatif dalam penelitian ini terdiri dari Regresi pengujian Hipotesis dan koefisien determinasi.

### *Analisis regresi Berganda*

Analisis model dan pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil uji statistik menentukan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Regresi Linear Berganda. Model ini digunakan untuk pengujian pengaruh variabel kompetensi dan fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Undata Palu (Y) baik secara serentak/simultan maupun secara individual/parsial. Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.00 disajikan pada Tabel berikut:

**Tabel 4.**  
**Ringkasan Analisis Regresi Linear Berganda**

No	Variabel	Unstandardized Coeficients Beta ()	t <sub>hitung</sub>	Sig.t	Keterangan
1	Kompetensi(X <sub>1</sub> )	.242	2.766	0,008	Signifikan
2	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	.354	4.005	0,000	Signifikan
N = 91 Constanta= 7,041 R-Square = 0,858 R = 0,926 F- Statistik = 3,462 Sig.f= 0,000 Durbin Watson= 1,1898					

**Sumber: Hasil Analisis, 2014**

Berdasarkan hasil pada Tabel diatas, maka dapat dibuat model persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 7,041 + 0,242X_1 + 0,354X_2 + e$$

Niali (a) sebesar 7,041 merupakan bilangan konstan yang berarti jika nilai seluruh variabel bebas = 0 atau sebelum adanya pengaruh kedua variabel bebas Kepuasan Pasien adalah 7,041.

Kemudian masing-masing koefisien regresi memiliki arti sebagai berikut:

1. Koefisien regresi variabel kompetensi 0,242 memberi arti jika kompetensi meningkat satu satuan maka Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,242.
2. Koefisien regresi variabel fasilitas 0,354 memberi arti jika fasilitas berbentuk satu-satuan maka Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,354.

#### **Pembuktian Hipotesis**

Ada dua hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil pembuktian hipotesis disajikan dalam sebuah ringkasan hasil sebagai berikut:

##### **1) Pembuktian hipotesis pertama**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu budaya organisasi dan komitmen karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu Untuk membuktikan hipotesis pertama digunakan uji F. Untuk membuktikan

hipotesis digunakan perbandingan antara nilai probalitas (F<sub>sig</sub>) dengan taraf signifikan *alpha* 0,05. Hasil perbandingan menunjukkan nilai probalitas (F<sub>sig</sub>) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang membuktikan bahwa secara serempak Variabel Kompetensi dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. Dengan demikian hipotesis yang diajukan penulis terbukti.

##### **2) Pembuktian Hipotesis Kedua**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu Untuk membuktikan hipotesis kedua digunakan uji t. Hasil pengujian diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> untuk variabel kompetensi (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai t<sub>sig</sub>= 0,008 jika dibandingkan dengan nilai alpha 0,05 dimana nilai t<sub>sig</sub> < alpha 0,05 maka hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu dapat diterima.(Hipotesis 2 diterima).

##### **3) Pembuktian Hipotesis Ketiga**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini ialah variabel fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. Hasil pengujian

diperoleh nilai  $t$  hitung untuk variable fasilitas (X2) terhadap Kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu menunjukkan bahwa nilai  $t_{sig} = 0,000$  jika dibandingkan dengan nilai  $\alpha 0,05$  dimana nilai  $t_{sig} < \alpha 0,05$  maka hipotesis yang menyatakan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu dapat diterima. (Hipotesis 2 diterima).

Berdasarkan perbandingan nilai probabilitas diatas menunjukan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pasien adalah variabel fasilitas sesuai dengan menurut Zakiah Duradjat (2005). Adapun keeratan hubungan antara variabel bebas dengan Kepuasan Pasien ditunjukkan oleh koefisien *multiple R* 0,926 yang menunjukkan hubungan itu sangat erat (sesuai kriteria Sugiyono masuk dalam rentang yang erat 0,800 sampai 0,1000).

Besarnya kontribusi pengaruh secara simultan dari dua variabel bebas terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari koefisien determinasi ganda atau *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,858 atau 85,8%. Adapun sisanya sebesar 14,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model persamaan seperti motivasi, disiplin, dan lainnya.

## **Pembahasan**

### ***Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu***

Berdasarkan hasil hipotesis bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. Dimana Kompetensi merupakan kecakapan, keterampilan, dan kemampuan seseorang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap kompetensi perawat terhadap pasien yang meliputi keramahan, kesopanan, perhatian, kesabaran, dan ketulusan perawat. Berdasarkan hasil observasi di ruang inap kelas 3 RSUD Undata Palu, indikator kompetensi yang meliputi

kesabaran perawat, kesopanan, perhatian dan ketulusan perawat di sebabkan oleh beberapa faktor, diantara: (1) jumlah pasien yang dilayani tidak sebanding dengan perawat yang melayani sehingga perawat merasa beban kerja yang tinggi, hal ini mengakibatkan perawat lelah dan mudah tersinggung. Rasa lelah menyebabkan perawat susah untuk bersikap tulus terhadap pasien, (2) kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan hubungan antar manusia yang bermutu atau komunikasi interpersonal, (3) budaya organisasi yang belum mewajibkan perawat ramah, sopan, perhatian, dan tulus sera, (4) perlu adanya perbaikan kebijakan rumah sakit yang mendukung perawat melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien.

Adapun upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap kompetensi perawat rawat inap kelas 3 RSUD Undata palu dengan cara menyeimbangkan jumlah perawat dengan jumlah pasien sehingga beban kerja perawat tidak lagi tinggi. Adapun hal yang membuat pasien puas dengan pelayanan perawat adalah keramahan perawat. Yang mana perawat selalu meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga terjadi hubungan interpersonal timbal balik antara perawat dengan pasien. Selain keramahan, perawat rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu juga perhatian terhadap pasien.

### ***Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu***

Berdasarkan hasil penelitian fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa cara orang tua memiliki kontribusi yang positif dalam peningkatan Kepuasan Pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suhaisimi Arikonto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan

suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas rumah sakit. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya.

Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit yang berfungsi sebagai penunjang pelayanan kesehatan. Sedangkan tingkat hunian dibentuk berdasarkan kesan terhadap rumah sakit tersebut. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien terhadap rumah sakit dapat dipenuhi oleh adanya fasilitas yang baik yang dapat menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan dan hasil perhitungan, diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kompetensi dan fasilitas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu
2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu
3. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu.

### **Rekomendasi**

Dari kesimpulan yang diperoleh, dihasilkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mempertahankan kompetensi dan fasilitas serta meningkatkan sarana penunjang lainnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlu memperluas variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan penilaian yang lebih baik.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Kepmenskes RI Nomer 1204 Tahun 2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Maholtra. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ririn, A. 2007. "Masalah Kurangnya Mutu Pelayanan Puskesmas Ditinjau Dari Sarana Petugas Pemberi Pelayanan Serta Program Dinkes".<http://www.spicecoments.co>.
- Saludung. 2002. *Penilaian dan Peningkatan Kepuasan Pasien*. Jakarta.
- Siagina, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.
- UU RI No. 36 Tahun 2004 Pasal 32 Tentang Hak Pasien.